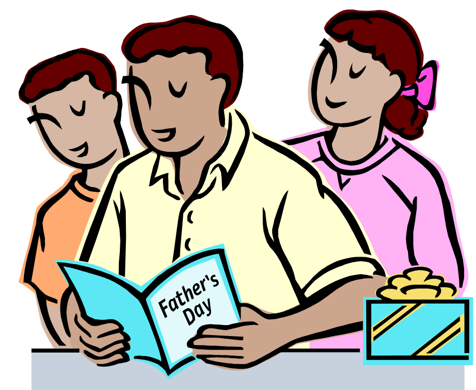


MANUAL DEL USUARIO



- *Qué significa la sigla **SIREM**?*

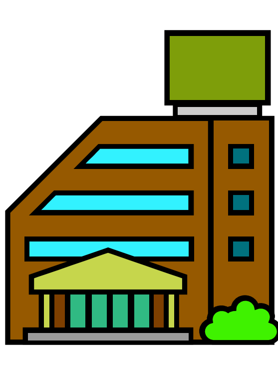
*R/ La sigla **SIREM** significa **SI**stema **R**egional de **E**mergencias **M**édicas.*

- *Cual es la Misión de la Fundación SIREM*

Somos una institución sin animo de lucro, comprometida con la, formación y entrenamiento de profesionales de la Salud y a la comunidad en general en la prevención y atención de urgencias, emergencias y desastres; La asistencia prehospitalaria y el transporte especial de pacientes, para lo cual cuenta con un personal altamente calificado, equipos de última tecnología y una cultura de Servicio y Calidad.

- *Donde está ubicado el **SIREM**?*

*R/ La **Fundación SIREM** está ubicada en el centro amurallado de la ciudad de Cartagena, en la Plaza del Tejadillo N° 58-124.*





FUNDACIÓN SISTEMA REGIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS - SIREM
Tel - Fax: (575) 6697934, 6726024, 6726048 Nit 800-256630-1
Zaragocilla, Frente a la Urgencia del Hospital Universitario del Caribe
Bolívar, Colombia



- *Quienes conforman la **Fundación SIREM**?*



*R/ La **Fundación SIREM** está conformada por la Gobernación de Bolívar, Alcaldía Mayor de Cartagena, DASALUD (Secretaría Seccional de Salud de Bolívar), DADIS, Universidad de Cartagena, ESE Hospital Universitario del Caribe, ISS Clínica Henrique De La Vega, Hospital Naval de Cartagena, Policía Nacional Seccional Bolívar, Academia de Medicina de Cartagena, Cruz Roja Colombiana Seccional Bolívar, Defensa Civil Colombiana Seccional Bolívar, Cuerpo de Bomberos de Cartagena y Proyecto HOPE.*

- *QUÉ SERVICIOS PRESTA LA **FUNDACIÓN SIREM**?*

*R/ La **Fundación SIREM** cuenta con dos componentes para la prestación de servicios:*

- ***Componente de capacitación**: incluye toda la batería de cursos de urgencias, emergencias y desastres, dirigidos a tres (3) áreas específicas: comunitaria, pre-hospitalaria y hospitalaria.*



CURSOS

PPDC	*Preparación Para Desastres Comunitarios*
PPDH	*Preparación para Desastres Hospitalarios*
IPA	*Introducción a Primeros Auxilios*
PAB	*Primeros Auxilios Básicos*
RCP	*Reanimación Cardio Pulmonar*
MVE	*Manejo de Vehículos de Emergencias*
IREC	*Introducción Rescate en Espacios Confinados*
RVV	*Rescate Vehicular y Vertical*
APA	*Asistente en Primeros Auxilios*
ROD	*Radio Operador de Despacho*
SAC	*Soporte Avanzado Cardíaco*
SAT	*Soporte Avanzado Trauma*
SAP	*Soporte Avanzado Pediátrico*
SAE	*Soporte Avanzado Enfermería*

TALLERES

- *Taller de Reanimación Cardiopulmonar*
- *Taller de Soporte Cardiaco y de Trauma*
- *Taller de Soporte Avanzado de Enfermería*
- *Taller de Prevención y Mitigación de Desastres*
- *Taller de Inmovilización y Transporte de Pacientes*
- *Taller de Primeros Auxilios*




FUNDACIÓN SISTEMA REGIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS - SIREM
Tel - Fax: (575) 6697934, 6726024, 6726048 Nit 800-256630-1
Zaragocilla, Frente a la Urgencia del Hospital Universitario del Caribe
Bolívar, Colombia

- ***Componente Asistencial:*** *Comprende traslados y servicios sanitarios.*



- ✓ *-Transporte Asistencial Básico –TAB Servicios destinados al traslado individual de pacientes, realizado en ambulancias con capacidad de transportar una persona en camilla, contando con el acondicionamiento y dotación que exige la legislación vigente.*

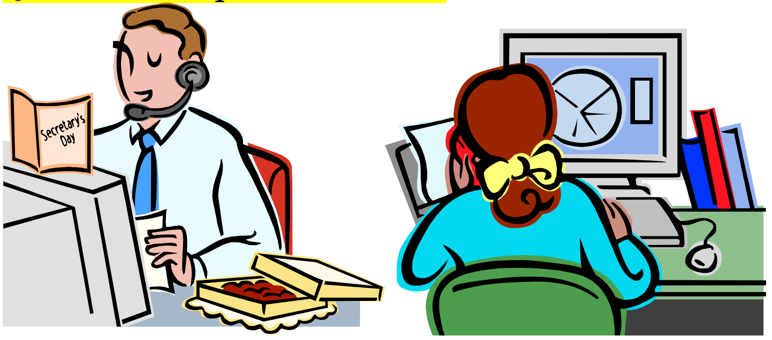
Este servicio está destinado fundamentalmente al transporte de enfermos o accidentados, con limitaciones invalidables objetivadas por el facultativo, que requieran el uso de camilla o les impidan la utilización de transporte ordinario. pero cuyo estado no necesite o haga prever la necesidad de asistencia Medica en ruta.

- ✓ *-Transporte asistencial Medicalizado -TAM. Próximamente contaremos con una ambulancia Medical izada, con un médico a bordo además de la tripulación básica, debidamente entrenados por la Fundación; así como una completa dotación en equipos y materiales. Con cubrimiento las 24 horas del día.*
- ✓
- ✓ *-APOYO A LA RED DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA a través del (CRU) Centro regulador de urgencias*

- *Qué significa la sigla **CRU**?*

*R/ La sigla **CRU** significa **Centro Regulador de Urgencias**.*

*Qué servicios presta el **CRU**?*



*R/ El **Centro Regulador de Urgencias** presta los siguientes servicios:*

- *Atención permanente y gratuita a la ciudadanía a través del número único de emergencias **125**, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, todos los días del año.*
- *Coordinación de las solicitudes de referencia y contrarreferencia entre los diferentes niveles de complejidad, de los hospitales y clínicas de la ciudad de Cartagena y el departamento de Bolívar.*
- *Recepción y atención de llamadas de emergencias, activando los recursos disponibles necesarios y adecuados para resolver las situaciones en el lugar donde se produzcan.*







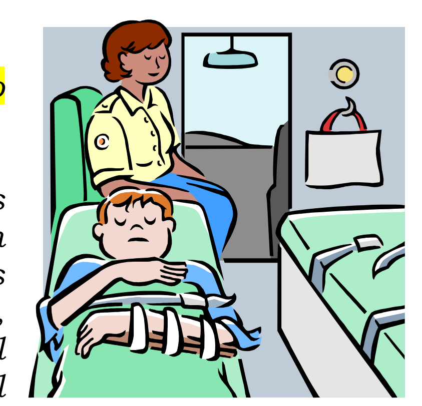


FUNDACIÓN SISTEMA REGIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS - SIREM
Tel - Fax: (575) 6697934, 6726024, 6726048 Nit 800-256630-1
Zaragocilla, Frente a la Urgencia del Hospital Universitario del Caribe
Bolívar, Colombia



- ***Cómo me comunico con el CRU?***

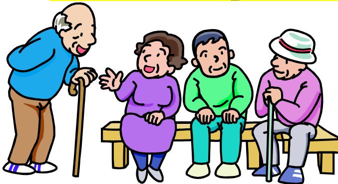
R/ A través del número único de emergencias **125**, *disponible sin costo en las líneas telefónicas locales y departamentales, además de los teléfonos móviles: OLA, Bellsouth, Comcel.*



- *Qué significa transporte especializado de pacientes?*

R/ Significa que los pacientes son trasladados en ambulancias básicas o medicalizadas con las especificaciones técnicas y de insumos requeridos por la normatividad nacional, además de que son manejados por personal altamente entrenado, con capacitación en el manejo de las diversas situaciones de urgencias o emergencias que se puedan presentar.

- *Quienes pueden utilizar los servicios de transporte?*



R/ Los servicios de transporte pueden ser utilizados por toda la comunidad sin distinción de edad, sexo, condición social, afiliación, raza ni religión.

- *Cual es el Horario de atención en el CRU*

R/ Las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, se pueden solicitar los servicios de transporte llamando al número único de emergencias

***125** y un radio operador de despacho, entrenado por la **Fundación SIREM,** le responderá*

- *El servicio de transporte sólo incluye urgencias?*

R/ No, el servicio de transporte además de urgencias, incluye:

- ***SERVICIOS PROGRAMADOS:** Traslados sanitarios con un horario predeterminado.*

- ***ASISTENCIA PREVENTIVA** en todo tipo de festejos deportivos, culturales y lúdicos.*



- *Puedo solicitar el servicio desde mi casa?*

*R/ Sí, el servicio puede ser solicitado gratuitamente desde cualquier teléfono fijo o móvil a través del número único de emergencias **125.***

- *Si se trata de un accidente de tránsito puedo llamar a la **Fundación SIREM**?*



*R/ Sí, en caso de emergencia puede llamar al **Centro Regulador de Urgencias-CRU**, administrado por **Fundación SIREM**, y reportar la emergencia para ser atendida por la móvil más cercana al sitio del accidente.*


FUNDACIÓN SISTEMA REGIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS - SIREM
Tel - Fax: (575) 6697934, 6726024, 6726048 Nit 800-256630-1
Zaragocilla, Frente a la Urgencia del Hospital Universitario del Caribe
Bolívar, Colombia


- *Cuales son mis derechos de uso del servicio?*

*R/ Toda la ciudadanía puede utilizar los servicios ofrecidos por la **Fundación SIREM**, y se incluyen los siguientes derechos:*

  - *El acceso gratuito la solicitud de servicios de traslados en caso de emergencias médicas o traumáticas.*
  - *Solicitud de información general.*
  - *Solicitud de información específica de familiares.*
  - *Traslados por accidentes de tránsito en ambulancias.*

- *Cuáles son mis deberes?*

R/ Dentro de los deberes de la comunidad se encuentran los siguientes:

  - *Uso adecuado y racional del número único de emergencias **125.***
  - *Informar oportunamente de las situaciones de emergencias sucedidas en la comunidad.*
  - *Solicitar capacitación en urgencias, emergencias y desastres.*

- *Si el automóvil que causó el accidente y los heridos se fuga, tenemos derecho al servicio?*

R/ Sí, el servicio de despacho de ambulancias en casos de fuga de los vehículos implicados, son atendidos con igual oportunidad y rapidez por nuestra empresa, así como los de vehículos implicados que permanecen en el lugar del incidente.

- *Tengo derecho a la atención de urgencias si no tengo seguro?*



*R/ Sí, la atención de urgencias en el estado Colombiano es un derecho que tenemos todos, por esto la **Fundación SIREM** acogiéndose a lo establecido por la ley, ofrece sus servicios atención de urgencias y de traslados a toda la comunidad con o sin seguridad social, y sin distinción de edad, sexo, condición social, afiliación, raza ni religión.*

- *Qué clínica puede atender una urgencia si no tengo seguro?*



R/ Todas las clínicas y hospitales en Colombia están en la obligación de atender las urgencias, estabilizar a los pacientes y enviarlos al nivel de atención que requieran una vez sean estabilizados, independientemente de que tengan o no seguro.

- *Qué debo hacer si se me niega la atención de una urgencia médica?*

*R/ Debe llamar al **Centro Regulador de Urgencias- CRU** quien gestionará ante la Secretaría de Salud respectiva, el trámite o la queja correspondiente.*

- *Cuál es el equipo humano de la **Fundación SIREM**?*

*R/ La **Fundación SIREM** cuenta con un equipo humano altamente capacitado en el desarrollo de sus funciones, en el componente de prestación de servicios cuenta con médicos y enfermeras capacitados en atención de urgencias, auxiliares de enfermería con capacitación en atención prehospitalaria y conductores de ambulancia con capacitación en atención prehospitalaria y manejo de vehículos de emergencia. En el componente de capacitación cuenta con talento humano con gran experiencia en la labor docente y un equipo de 50 instructores de las instituciones que conforman la **Fundación SIREM.***


FUNDACIÓN SISTEMA REGIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS - SIREM
Tel - Fax: (575) 6697934, 6726024, 6726048 Nit 800-256630-1
Zaragocilla, Frente a la Urgencia del Hospital Universitario del Caribe
Bolívar, Colombia


- *Donde se ubican las ambulancias de la **Fundación SIREM**?*



*R/ La **Fundación SIREM** dispone de tres (3) ambulancias pertenecientes al Distrito de Cartagena, que están ubicadas estratégicamente de la siguiente manera:*

- *Una en el **Centro Regulador de Urgencias- CRU.***
- *Una en la estación de Bomberos El Limbo de Bocagrande.*



- *Cómo me afilio a los servicios que ofrece la **Fundación SIREM**?*



*R/ Los servicios que ofrece la **Fundación SIREM** están disponibles para toda la comunidad y Usted puede acercarse a nuestras oficinas o realizar una llamada telefónica y con gusto le atenderemos.*

- *Que significa Referencia y Contrarreferencia?*

R/ La Referencia y Contrarreferencia es el conjunto de procesos que se realizan para la ubicación rápida de los pacientes que requieren servicios en otro nivel de atención, y que deben ser trasladados de manera oportuna y en las mejores condiciones disponibles, con el personal entrenado para resolver sus necesidades.